

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: 76/501-525, 501-500 Fax: 76/501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu



Ügyszám: BKMBT/335-15/2016

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa fogyasztó (továbbiakban fogyasztó), valamint Go Solutions Grup Kft. (Székhely: 1054 Budapest, Kálmán I. u. 1. cégjegyzékszám; 01-09-980980) vállalkozás (továbbiakban: vállalkozás) közötti fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

Az eljáró tanács felhívja a vállalkozást, hogy fizesse vissza a fogyasztónak - a jogszerűen bejelentett elállása miatt visszajáró - 190.000.-Ft-ot.

Felhívja a vállalkozást, hogy – az általa tett egyezségi ajánlatot az alábbi feltételekkel elfogadott fogyasztói nyilatkozat alapján - a fenti összeget a fogyasztó 10102842-19100100-0100000 számú bankszámlájára utalja át az alábbi részletekben:

- | | | |
|---------------------|----------------------|----------------|
| - első részlet: | 2016. december 15-én | 47.500.-Ft-ot |
| - második részlet: | 2017. január 15-én | 47.500.-Ft-ot |
| - harmadik részlet: | 2017. február 15-én | 47.500.-Ft-ot |
| - negyedik részlet: | 2017. március 15-én | 47.500.-Ft-ot. |

Az eljáró tanács Ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban a fél az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a Kecskeméti Törvényszéktől keresettel kérheti annak hatályon kívül helyezését, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvény rendelkezéseinek; a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy akkor, ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A vállalkozás az Ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekben foglaltakon túl - az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a Törvényszéktől, ha az Ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A fogyasztó az Ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Békéltető Testületet.

Amennyiben a vállalkozás a tanács Ajánlásának nem tesz eleget, azt a Békéltető Testület nyilvánosságra hozza.

A tanács Ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

INDOKOLÁS

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapította, hogy a **fogyasztó** 2016. május 28. napján a kecskeméti AUCHAN áruházban, annak passzázsán egy berendezett pavilon mellett álló hölgytől elfogadott Kehidakustyánba a Kehida Family Resort Hotelbe, egy hétvégére szóló kedvezményes szállásajánlatot. Ezt követően egy telefonon keresztül történt beszélgetés során kiderült, hogy a kedvezményes szállásajánlatot azzal a feltétellel lehetett igénybe venni, hogy egy óras időtartamú előadáson részt kell venni. A megérkezésüket követő napon **2016.07.23-án** a feleségével együtt megjelentek a szálláshelyükön kijelölt helyen tartott termékbemutatón. Majd az előadás után egy szerződést kötött a vállalkozással és **vásárolt** egy **GO Utazási Kártyát**, mely a vállalkozás és a fogyasztó által aláírt szerződés szerint úgy belföldön, mint külföldön kedvezményes üdülési lehetőségeket biztosít 4-5* szálláshelyeken és egyéb utazási szolgáltatásokat is biztosít, maximum 6 főre és öt éves időtartamra. A fogyasztó a szerződéskötéssel egy időben bankkártyával, egy tranzakció keretében fizette ki az egyszeri bruttó **190.000 Ft** vételárát, de ekkor még sem az utazási kártyát, sem a kedvezmények eléréséhez szükséges azonosító kódot nem kapta meg. A vállalkozás **2016. augusztus 12-én** e-mailben küldte meg a klubtagsági jogosultságról egy értesítőt, az utazási lehetőségeket tartalmazó adatbázis hozzáférésehez szükséges **felhasználónévvel és jelszóval**. Saját megnyugtatóskor kedvéért rögtön megvizsgálták korábbi döntésünk helyességét, hogy a szerződésben foglalt és a bemutatón elhangzott ígéretnek megfelelően, kedvezményesen tudnak-e szállást igényelni a vállalkozás által nyújtott lehetőségeken belül. Arra megállapításra jutottak, hogy a vállalkozás adatbázisban kiválasztott soproni szállodai utazási csomag tartalmával azonos, és a hoteltől közvetlenül megkért és kapott árajánlattal összehasonlítva nem sikerült elérni jobb ajánlatot. Még két esetben végezett összehasonlítást a fogyasztó és azt tapasztalta, hogy ismételtén kedvezőtlenebb volt a vállalkozás ajánlata, jelentős mértékben drágább volt a hotel adta árajánlatnál. Ez a megállapítás számára helyrehozhatatlan bizalomvesztéshez vezetett és ezért **2016. augusztus 23-án** írásban tájékoztatta elállási szándékáról a vállalkozást, és kérte a szerződéskötéskor a **GO Utazási Kártya** díjaként megfizetett összeg, számlájára történő visszautalását. A levelét **2016. augusztus 25-én** átvette a vállalkozás, azonban a kérelem beadásának napjáig a szerződéskötéskor megfizetett és leveleiben visszakért 190.000 Ft-ot nem utalták vissza számlájára, a vállalkozástól választ sem érkezett levelére. A **2016. 09. 20-án** kapott levél mellékleteként megkapta a vállalkozástól az **utazási kártyát**, valamint a szerződéskötéskor egy összegben megfizetett 190 000 Ft-ról szóló **számlákat**.

A **fogyasztó** ezt követően, 2016. szeptember 29. napján kelt kérelmében, vitás ügyének rendezése véget a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez fordult és **kérte a befizetett teljes összeg visszafizetését**. A kérelméhez csatolta a szerződést, a fizetési bizonylatot, a vállalkozással folytatott levelezését, valamint a vállalkozás és a Sopron Hotel ajánlataival való összehasonlításokat.

A vállalkozás a békéltető testülethez 2016. november 9-én benyújtott válasziratában vállalta, hogy alatti lakos panaszosnak 2016.december 15. napjától 4 részletben visszautalja a kártyadíjat, mindösszesen 190.000.-Ft-ot.

A fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet értelmében

20. § (1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

(2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,

ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi **átvételének napjától;**

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától **számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.**

(3) A (2) bekezdés *a)* pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

11. A fogyasztót megillető elállási vagy felmondási jog gyakorlása

22. § (1) A fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát

a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy

b) **az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.**

(2) A vállalkozás internetes honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára a 20. §-ban meghatározott jog (1) bekezdés szerinti gyakorlását. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.

(3) A 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejárta előtt elküldi.

(4) A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 20. §-ban meghatározott jogot e §-sal összhangban gyakorolta.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás üzleten kívül kötött szerződést a fogyasztóval, mely ügyben fogyasztó határidőn belül, szabályszerűen bejelentette elállási szándékát, ennek alapján a fogyasztó részére a befizetett teljes összeg visszajár. Vállalkozás a békéltető testületi eljárás keretében írásos egyezségi ajánlatot tett, melyben az összeg visszafizetésének jogszerűségét elismerte, azonban arra – a jogszabályi előírástól eltérően – csak részletfizetési szándékát fejezte ki, de konkrét határnapokat nem jelölt meg. Ezen konkrétumok nélkül – és a vállalkozás távollétében - az egyezség megkötésére nem kerülhetett sor.

A meghallgatás során a fogyasztó a visszajáró összeg – vállalkozás részéről felajánlott – részletekben történő visszafizetését elfogadta ugyan, de csak azzal a feltétellel, ha a vállalkozás a fogyasztó által megjelölt konkrét határnapokon teljesíti kötelezettségét.

Mindezek figyelembe vételével az eljáró tanács - az ajánlatban - felhívta a vállalkozást a fogyasztó részére jogszerűen visszajáró 190.000.-Ft visszafizetésére és egyidejűleg közölte a vállalkozással azokat a határnapokat melyeket a fogyasztó – a részletfizetés elfogadásának feltételeként - jelölt meg a teljesítésre vonatkozóan.

Mindezek alapján az eljáró tanács a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az Ajánlásban foglaltak szerint döntött.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, így az eljáró tanács a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény (továbbiakban: Fgytv.) 32.§ b.) pontjára figyelemmel a rendelkezésre álló adatok alapján tette meg Ajánlását.

A Fgytv. 36.§ (1) bekezdésének rendelkezése szerint, amennyiben a vállalkozás a tanács Ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az Ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott Ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a Békéltető Testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.

A bírósági jogérvényesítésre való utalás az Fgytv. 34.§ (1) bekezdésén, a fellebbezési lehetőség hiánya és a hatályon kívül helyezés lehetősége az Fgytv. 34.§ (2) és (3) bekezdésén, a fogyasztó értesítési kötelezettsége az Fgytv. 36. § (5) bekezdésén alapul.

A Békéltető Testület hatásköre az Fgytv. 18.§ (1) bekezdésén, az illetékessége az Fgytv. 20.§ (1) bekezdésén alapszik.

Kecskemét, 2016. év, november hó, 24 nap.

Kolozsi R. Gyula
az eljáró tanács elnöke

Kapják:

- 1. Ffogyasztó**
- 2. Go Solutions Grup Kft. 1054 Budapest, Kálmán I. u. 1. székhelyű - vállalkozás**
- 3. Irrattár**